



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100009301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA - CNPJ/CPF: 049.532.713-19
Endereço: Rua Pereira Silva - 723 - Siqueira - Maracanaú - CE - 61923-070
Telefone: (85) 99206-6584

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.

Nome Fantasia: Amazon.com.br

CPF/CNPJ: 15.436.940/0001-03

Endereço de Correspondência: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18
20 21 22 E 23 LADO A TORRE E - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **06/08/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/wzd-xwux-cwq>

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu uma Smart TV 24" LED HD Weyon Android por meio da plataforma Amazon, em 11/06/2026, cuja entrega estava prevista para o dia 13/06/2026.

Informa que, na data prevista para a entrega, recebeu uma notificação da empresa comunicando que o produto havia sido entregue. Entretanto, afirma que não recebeu a mercadoria, motivo pelo qual entrou em contato com a empresa para contestar a informação.

Segundo o consumidor, a empresa informou que realizaria a verificação do ocorrido no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Decorrido o referido prazo, entrou em contato novamente e foi informado de que deveria aguardar mais 10 (dez) dias para solicitar a restituição do valor pago.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

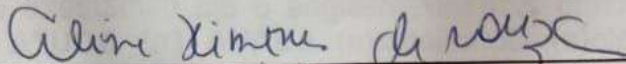
Relata, ainda, que, no oitavo dia útil desse novo prazo, buscou informações sobre o andamento da solicitação, ocasião em que foi informado de que o pedido de restituição havia sido indeferido, sob a justificativa de que, conforme informações prestadas pela transportadora, o produto teria sido devidamente entregue.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu ao Procon em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Requer a restituição do valor pago pelo produto no valor de R\$ 664,05 (seiscentos e sessenta e quatro reais e cinco centavos).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

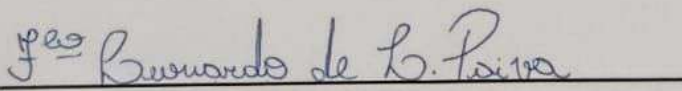
Maracanaú/CE, 17 de Julho de 2026 .



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 17/07/2026

Ass. do consumidor(a): 

FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA